



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN**

**DESARROLLO DE TESIS
“LA INFLUENCIA DE LA ADMINSTRACIÓN PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
EN LA FORMACION DE TECNICOS OPERADORES
CALIFICADOS EN MAQUINARIA PESADA DEL
INSTITUTO “UNICAP” AÑO 2011 - ABRIL 2012**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

AUTOR: CHINGUEL VILLANUEVA, Duver Lic

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

**Asesores: DR. JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA
Lic. ROBERTO ESTRADA ZAPATA
PROF. JUAN LOZANO DIAZ**

LIMA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

El presente estudio de investigación se lo dedico a mi abuelo que está en cielo y que en estos últimos días me dio el aliento de seguir mejorando nuestra calidad de vida, también a mi familia, mis padres y a mis profesores por brindarme la confianza y sobre todo a Dios por darme la fuerza de alcanzar este éxito como es culminar mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de investigación, es un fruto del esfuerzo que de una y de otra forma es decir, directa o indirectamente han participado en dicha tesis, corrigiendo, dándome ánimo en los momentos difíciles ayudándome en situaciones difíciles.

A Mis profesores de la Universidad, por brindarme la confianza y dar ese estímulo a seguir la carrera y brindarme los conocimientos administrativos y de todas las áreas que competen a mi formación profesional.

A mis asesores temáticos y metodológicos por brindarme el conocimiento, y tiempo necesario en mis avances en las correcciones y sobretodo en apoyarme en lograr realizar la tesis.

Al Gerente General del Instituto UNICAP por darme la oportunidad en su casa de estudios de poder realizar dicho trabajo de investigación ya que sin su permiso no hubiera sido posible la realización del presente trabajo.

A mis compañeros del salón, que durante los cinco años hemos compartido tristeza, alegrías y sobretodo la amistad dentro y fuera del aula de clases.

El Autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Según y dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “Cesar Vallejo”, Pongo a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación de la presente investigación denominada: “LA INFLUENCIA DE LA ADMINSTRACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN DE TECNICOS OPERADORES CALIFICADOS EN MAQUINARIA PESADA DEL INSTITUTO DE ESPECIALIDAD DE INGENIERÍA UNICAP” AÑO 2011 – ABRIL 2012, elaborado con el propósito de obtener el título de Licenciado en Administración.

La presente investigación realizada es de tipo correlacional - causal, donde se busca hallar y determinar la relación existente entre la variable independiente y la variable dependiente

Respetados y considerados señores miembros del jurado y autoridades del recinto universitario, confiamos en que sabrán dar la razón, en forma justa el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles de antemano por las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacernos al respecto.

Atentamente.

El autor

ÍNDICE

CARÁTULA

Páginas preliminares

Dedicatoria

Agradecimiento

Presentación

Índice

Resumen

Abstract

INTRODUCCIÓN

Capítulo I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Planteamiento del problema.....	11
1.2.	Formulación del problema.....	16
1.2.1	Problema General.....	16
1.2.1.1.	Problemas Específicos.....	16
1.3.	Justificación.....	16
1.3.1	Delimitación.....	18
1.4.	Antecedentes.....	18
1.5.	Objetivos.....	18
1.5.1.	General.....	19
1.5.2.	Específico.....	19

Capítulo II.- MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de la investigación.....	21
2.2.	Marco Teórico.....	30
2.2.1	Bases Teóricas.....	30
2.3.	Marco Conceptual.....	40

Capítulo III.- MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Hipótesis.....	46
3.2.	Variables.....	46
3.2.1.	Definición conceptual – Nominal.....	46
3.2.2.	Definición operacional.....	47
3.3.	Metodología.....	48

3.3.1. Tipo de estudio.....	48
3.3.2. Diseño.....	48
3.4. Población y muestra.....	49
3.5. Método de investigación.....	50
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.7. Métodos de análisis de datos.....	54
Capítulo IV. RESULTADOS	
4.1. Descripción –interpretación.....	57
4.1.1 Contratación de hipótesis.....	77
3.9. Discusión.....	88
CONCLUSIONES.....	90
SUGERENCIAS.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS, ISO -690-2.....	97
ANEXOS	

RESUMEN

Este trabajo con mucho esfuerzo es el resultado de un estudio referente a la gestión administrativa, para brindar una buena formación y capacitación en temas de operación, mantenimiento de maquinaria pesada, para la construcción, minería y el transporte, que el Instituto de Especialidad de Ingeniería UNICAP, realiza a través de su casa de estudios.

La investigación es de tipo correlacional – causal. La muestra estudiada fue de 242 alumnos, para ello se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 17 preguntas referentes a los procesos administrativos, estructura organizacional, y satisfacción del alumnado, sin tener en cuenta que se formularon otras preguntas para conocer las actividades que realiza el administrador de la casa de estudios.

Se concluyó según los resultados obtenidos que existe relación directa entre la gestión administrativa (procesos administrativos, estructura organizacional), y la calidad del servicio educativos en la formación, y capacitación de técnicos operadores en maquinaria pesada. Aprobando la hipótesis general y las hipótesis específicas.

A la vez se da las recomendaciones sobre la implementación de la misión, visión del Instituto así como la estructura organizacional de dicha casa de estudios, para una mejor calidad de servicio educativo que tanto los alumnos (clientes), y la sociedad lo solicitan.

SUMMARY

This work with a lot of effort is the result of a study to provide administrative management good training and training in operating heavy equipment maintenance, construction, mining and transportation, the engineering specialty institute UNICAP, performs through home study.

The research is correlational - causal. The sample was 242 students for this technique was used simple random probability sampling, we applied the questionnaire to collect information, which consisted of 17 questions relating to training, regardless of other questions that were asked to know the activities of the administrator of the house of studies.

It was concluded according to the results that there is direct relationship between the administrative (administrative, organizational structure and strategic planning) and service quality in training, and technical training in heavy equipment operators, approving the general hypothesis and specific hypotheses.

At the same time gives recommendations on the implementation of the mission, vision of the institute and the organizational structure of the university, for a better quality of educational services by both the students (customers), and the company requested

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas las instituciones educativas al igual que la mayoría de las organizaciones, se han visto obligados a reestructuraciones de sus organizaciones, por un tema de competencia directa es por ello que han entrado en un proceso de trabajo apretado en busca de la calidad de los servicios con el fin de cumplir con los propósitos establecidos u objetivos que toda organización busca mantenerse en el tiempo y sobretodo de satisfacer la demanda social. En las organizaciones educativas estas den la importancia de la formación educativa de manera equitativa, eficaz y eficiente.

Es por ello que es de suma importancia el analizar si la influencia que la gestión administrativa (procesos, estructura y satisfacción del cliente), tiene relación directa con la calidad del servicio educativo en las instituciones (Institutos tecnológicos) que manejan este tipo de formación, referentes a maquinaria pesada.

En los últimos años se ha visto la necesidad de mucha demanda en la operación, mantenimiento reparación y seguridad en la maquinaria pesada, ya que se está incrementando las labores en este rubro porque abre muchas posibilidades de creación de nuevas construcciones, nuevas empresas mineras, y el transporte que ha ido creciendo año tras año, para ello la motivación de muchos jóvenes para este mercado que poco a poco abre puerta de éxitos y que consiste fundamentalmente en mantener una economía y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, se puede mencionar que las acciones positivas las construyen las personas, por tal motivo se debe pensar en capacitar y formar a una nueva generación de técnicos con una nueva forma de solucionar los problemas básicos y que parte de este proceso es respetar las normas y principios de seguridad para una mejor eficiencia en las labores netamente de producción en todo los ámbitos de este tipo de actividad de tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios. Así mismo, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo, y lo más importante, se mejoran las relaciones humanas en el trabajo al estimular la productividad y las oportunidades para los subordinados.

En este presente trabajo tiene como significación practicar por primera vez, un estudio de influencia administrativa para mejorar la calidad de servicio educativo en formar técnicos operadores calificados en maquinaria pesada en el instituto de especialidad de ingeniería UNICAP, y con ello las empresas y/o organizaciones que brinden este tipo de servicio, puedan enriquecer sus políticas laborales a partir de las recomendaciones que sugiere la presente investigación.

En el desarrollo de la presente tesis está conformado en cinco capítulos, detallándolo a continuación:

CAPÍTULO I : PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Está conformado por el planteamiento, formulación del problema, objetivos, justificación, delimitación de la investigación y antecedentes de investigación en el instituto UNICAP

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO

Comprende los antecedentes de la investigación, bases teóricas y marco conceptual.

CAPÍTULO III : MARCO METODOLÓGICO

Conformado por las hipótesis, variables, paradigma metodológico, población, muestra, muestreo, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

CAPÍTULO IV : RESULTADOS

Comprende por la descripción e interpretación de los resultados, tablas de contingencias, resultados del cuestionario, obtención del valor crítico y discusión de los resultados.

CAPÍTULO V : CONCLUSIONES

En las conclusiones, damos a conocer la importancia de esta presente investigación, así como las sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.